

УМЕНИЯТА КАТО ОСНОВА НА ОБРАЗОВАНИЕТО ПО ТУРИЗЪМ¹

МАЯ ИВАНОВА

Новото поколение служители в туризма и новата политическа и социална реалност изискват различно отношение към образованието, както и качествена промяна в него. Като отговор на тази динамика Европейският съюз (ЕС) вече повече от 10 години лансира редица дългосрочни стратегически концепции, които да насочат развитието на образованието и туризма в по-съвременна посока. Една от тях е *European Skills Agenda/Европейска Програма за уменията*², в рамките на която се включват разнообразни мерки за изграждане на система от образователни и обучителни дейности и институции, с цел хората да придобият подобри умения за своята работа. С други думи – вместо да се учи за конкретна специалност или диплома, се поставя акцент върху придобитите умения, които са универсални по своята същност и могат да бъдат използвани в различни професии и работни позиции. Важна роля в този процес заема Пактът за умения (широко партньорство от заинтересовани лица в даден сектор, които съвместно да осъществят програма за цялостна преквалификация и обучение на кадрите в своя бранш³). Целта е да се мобилизират ресурси и дейности на колкото може повече заинтересовани лица от даден сектор, но също така да се форсира и по-тясно сътрудничество помежду основните играчи – фирмите, които се нуждаят от компетентни служители, образователните и обучителните институции и организации, и публичните власти, които да регулират и координират целия процес. Така Пактът за уменията предлага 3 аспекта като помощ – мрежа от партньорства и сътрудничество, място за обмяна на знания, идеи,

добри практики, а също така и възможности за различни видове финансова подкрепа и обмен⁴.

Уменията в основата на образованието

Туристическата индустрия е доста разнолика по своята същност, като съчетава няколко подсектора, всеки от които има собствени потребности и икономическа логика, например – настаняване (хотелиерство), изхранване (ресторантьорство), посредническа дейност (туроператори и туристически агенти), атракции (културни, исторически, природни, и т.н.), транспорт, екскурзоводска дейност, управление на туристическа дестинация или регион (ДМО) и др. Работата във всеки от изброените подсектори предполага различен контекст и комуникация с най-разнообразни колеги и партньори. Ето защо развиването на универсални умения ги прави изключително подходящи като крайна цел за мултифункционалността на служителите, за да могат да прилагат уменията си не само за дадена позиция, но и ако се наложи да я сменят, или дори да сменят компанията/подсектора. В бъдеще се очаква професиите да станат много по-гъвкави и преливащи: да изчезнат точните граници между задачи и работни позиции. Персоналът ще трябва да работи в различни йерархични нива, различни отдели, и да използва различни инструменти⁵. Тази тенденция се вижда и от въвеждането на работни места от типа „one-stop-shop“, където се предоставя пълния набор от услуги от резервация, плащане, погълване и издаване на документи, допълнителни услуги и т.н., които се извършват от един служител, или при формирането на разнородни, смесени като националности и възраст екипи, които по този начин съчетават най-разнообразни умения, гледни точки и опит.

В допълнение, чрез изграждането на специфични умения се цели по-бързо и ефективно възстановяване на туризма от Ковид кризата, както и подготовката му за дигитална и зелена трансформация. При въвеждане на нови технологии или други нововъведения, служителите ще могат да разчитат на вече придобитите умения, като ще има възможност и да ги надграждат.

В това направление вече е поставена основата чрез алианса Next Tourism Generation (<https://nexttourismgeneration.eu>), които създадоха първата серия от инструменти и материали (Toolkit), подпомагащи обучението на служители в туризма в зависимост от подсектора, в който работят, йерархичното ниво и вида умения, които желаят да придобият.

Ето и трите най-важни групи умения за работа в туризма – 1) класическите „меки“ или „социални“ умения, 2) дигитални умения и 3) „зелени“ умения.

1) Социалните умения са свързани с поведението и практическите нагласи и компетенции при междуличностна комуникация. Към тях влизат и межкултурните отношения, критично и иновативно мислене, ориентация към клиента, аналитични способности, компетенции за управление на лични взаимоотношения, показване на съпричастност, сътрудничество с останалите, позитивна нагласа, уважение и толерантност, културна чувствителност, подходящи умения за започване на разговор/отношения и активно слушане, гражданин на света, способности да се популяризира социалният прогрес като се посочват потребностите на всеки, предоставяне на достъпен туризъм за хора със специални нужди, разбиране и толерантност към разнообразие, раса, пол, култура, равенство. Част от тези умения са наричани също „умения за учене през целия живот“, „хоризонтални умения“ или „преносими умения“.

2) Дигиталните умения включват способността да се открие, оцени, използва, сподели и създаде съдържание като се използват информационни технологии. По това определение дигиталните умения са свързани с дигиталната грамотност и допълнителни умения, касаещи онлайн и дигитален маркетинг и комуникации, боравене с и анализ на (големи) масиви от данни, работа с изкуствен интелект, виртуална и насложена реалност, мобилни технологии, дигитална сигурност, етика и поверителност.

3) Зелените умения вземат наименованието си от връзката с природата и околната среда. Те позволяват по-добро разбиране и оползотворяване на природните ресурси и богатства. Зелените умения включват: управление на отпадъци, енергия, вода, природни ресурси, рециклиране, въвеждане и приложение на кръгова икономика в дизайна и управлението на туристическата верига на стойността, така, че да носи ползи за местната икономика, доставка и популяризиране на местни продукти, техники за устойчиво управление на хотели и други туристически компании, измерване влиянието на туристическия транспорт, приложение на практики за устойчиво развитие, обучение на клиентите в опазване на околната среда и съхранение на наличните ресурси, провеждане на кампании за зелена икономика и туризъм.

Всяка една от гореизброените групи умения може да намери приложение в отделните туристически подсектори, в определена степен на владеене. Съгласно българската Национална образователна рамка⁶, която е напълно хармонизирана с Европейската Образователна рамка, нивата на владеене на дадено умение съвпадат с образователните нива – от 1 до 3 е начално и основно образование, 4 – средно образование, 5 – професионално образование, 6 – ОКС „бакалавър“, 7 – ОКС „магистър“ и 8 – ОКС „доктор“. Образованието по туризъм в България се осъществява на три основни равнища – на равнище средно образование (професионални гимназии по туризъм и кулинария), професионално ниво (професионални колежи, курсове и др. под.), както и във висшето образование (бакалавър, магистър, доктор). Въпреки, че и досега основните принципи за постоянна връзка с бизнеса и отразяване на потребностите му са намирали път чрез образователните програми, на фона на изключително динамичната среда и непрекъснатите промени в туристическия сектор се отчита сериозна необходимост от специални умения и компетенции, които да са полезни в контекста на устойчивото развитие и 4-тата индустриална революция⁷.

Предизвикателства и рискове

Акцентът върху професионалното образование и уменията логично води до въпроса каква ще бъде ролята на висшето образование по туризъм? Дали ще е необходимо и дали изобщо ще продължи да се предлага като образователна степен?

В настоящата демографска криза и постпандемичен период се усеща рязко необходимостта от добре обучени кадри. В този контекст фокусът на стратегиите пада върху по-бързото и ефективно обучение на умения и лансиране на тези хора на пазара. Отделно, новите технологии изискват постоянно допълнително ограмотяване, преквалификация, така, че служителите да могат да се справят с тях. Ето защо придобиването на нови умения и надграждането на съществуващи такива се стимулира изключително много в краткосрочен и средносрочен план. При по-далечен поглед в

бъдещето висшето образование ще запази ролята и значението си на по-задълбочено и стратегически важно образование. То учи на самостоятелно мислене и лидерски умения, а не само на чисто изпълнителски способности.

Все пак, най-голямото предизвикателство остава реалното сътрудничество между толкова разнородни институции – университети, учебни центрове, публични организации и бизнеса. Разнопосочните интереси предполагат взаимно разбирателство, толерантност и ясна преценка за крайните цели и ценности при обучението по туризъм. В крайна сметка е по-важно целият отрасъл да върви напред, отколкото да се обслужват интересите на даден подсектор или група.

Литература:

- ¹ Настоящият Zangador Report се базира на Иванова, М. (2022). Пактът за умения на ЕС: от стратегия към действия. 15-ти Черноморски Туристически форум „Кадрите в туризма – предизвикателства и перспективи“, 15-16 април 2022, Варна, 124-135.
- ² European Commission (2020b). European Skills Agenda URL: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1223&langId=en>
- ³ European Commission (2020c). The Pact for Skills: mobilising all partners to invest in skills. URL: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=1517&furtherNews=yes&newsId=9827>
- ⁴ European Commission (2021). The European Skills Agenda and the Pact for Skills URL: <https://itprofessionalism.org/app/uploads/2021/04/European-Industrial-Ecosystems-final-slide-Andre-Richier.pdf>
- ⁵ Kim, H. J., & Jeong, M. (2018). Research on hospitality and tourism education: Now and future. *Tourism Management Perspectives*, 25, 119-122.
- ⁶ Eurydice (2021). Bulgaria. National Qualifications Framework. URL: https://eacea.ec.europa.eu/national-policies/eurydice/content/national-qualifications-framework-12_en
- ⁷ Phi, G. T., & Clausen, H. B. (2021). Fostering innovation competencies in tourism higher education via design-based and value-based learning. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 29, 100298